

Analisis Penggunaan Sistem Informasi *Inaportnet* Terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Perusahaan Pelayaran di Kota Batam

Reza Firnanda*, dan Shinta Wahyu Hati*

*Politeknik Negeri Batam

Program Studi Logistik Perdagangan Internasional, Jurusan Manajemen Bisnis
Batam Centre, Jl. Ahmad Yani, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29461
E-mail: shinta@polibatam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi Penggunaan Sistem Informasi *Inaportnet* Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Pelayaran di Kota Batam. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan uji Path analysis. Populasi penelitian adalah pengguna sistem *Inaportnet* pada perusahaan pelayaran di Kota Batam. Cara pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian yang pertama Kualitas sistem berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Kualitas informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: *Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja karyawan*

Abstract

This research aims to identify the use of Inaportnet Information Systems on User Satisfaction and Its Impact on Employee Performance at Shipping Companies in Batam City. This study uses quantitative methods with Path analysis test. The research population is Inaportnet system users at shipping companies in Batam City. The sampling method used purposive sampling. Collecting data using a questionnaire. The results of the first study that system quality has a direct and significant effect on user satisfaction, information quality has a significant effect on user satisfaction, service quality has a significant effect on user satisfaction, system quality has a significant effect on employee performance, information quality has a significant and negative effect on employee performance, service quality have a significant effect on employee performance, system quality, information quality, and service quality simultaneously have a significant effect on user satisfaction, system quality, information quality, service quality, and user satisfaction simultaneously has a significant effect on employee performance.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Employee Performance*

1. Pendahuluan

Dalam menunjang pertumbuhan perekonomian bangsa banyak cara pemerintah lakukan yaitu dengan cara perdagangan Internasional. Langkah ini merupakan salah satu indikator untuk menunjang pertumbuhan perekonomian bangsa, dengan banyaknya kebutuhan masing masing negara, membuat tingkat kebutuhan menjadi meningkat, dimana perdagangan lintas negara timbul berkat SDM, SDA, serta perbedaan keadaan ekonomi suatu negara.

Untuk menunjang kelancaran perdagangan internasional tentu saja memerlukan koneksi logistik yang baik dan saling terintegritas antar negara. Pemilihan sarana pengangkut yang dianggap efektif dan efisien tentu saja akan mempermudah pekerjaan, pelaku usaha yang ikut dalam perdagangan internasional harus memikirkan penggunaan transportasi untuk mengirim barangnya agar sampai ke tujuan dengan cepat dan aman. Pemerintah juga telah membuat peraturan terkait dengan kepebeanaan dan

kepelabuhanan yang bertujuan sebagai sarana peningkatan keluar masuknya barang, sebagai tanda keseriusan pemerintah dalam menjalankan kesepakatan perdagangan dunia. Salah satu penerapan sistem informasi di pelabuhan ialah *inaportnet* yang diselenggarakan oleh direktorat jenderal perhubungan laut. Diterapkannya konsep *inaportnet* sebagai sistem layanan kapal dalam hal kepelabuhanan yang tercantum pada permenhub RI No. PM 157 tahun 2015 mengenai pelaksanaan *inaportnet* dalam hal layanan kapal dan barang pada pelabuhan tertanggal 13 oktober 2015.

Inaportnet merupakan konsep yang memiliki basis berupa *service web* tentang layanan keberangkatan serta aktifitas bongkar muat. Acara peresmian *go live* penerapan sistem *inaportnet* di pelabuhan batam yang diiakukan pada hari rabu, tanggal 5 november 2020 dilaksanakan oleh direktur ialu lintas dan angkutan laut. Pemakaian sistem *inaportnet* adalah salah satu usaha untuk mengantisipasi perkembangan sistem informasi seperti saat ini, pemakaian sistem ini merupakan langkah yang tepat karena mengubah proses layanan di pelabuhan yang sebelumnya manual menjadi sistem *online* dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Berbicara mengenai sistem *inaportnet*, pastinya terlebih dahulu memiliki pertimbangan yang matang. Suatu sistem yang diterapkan harus memenuhi suatu standar dan kemudahan bagi penerapannya. Apapun model sistem yang diterapkan harus di pahami teknis, kelebihan serta kekurangan dari sistem tersebut. Pada saat *user* telah merasakan keuntungan setelah menggunakan konsep *inaportnet* akan memberikan kepuasan pada pengguna tersebut. Kepuasan pengguna sangat penting guna pengembangan sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, serta guna mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang diuji atau diterapkan.

Kinerja pegawai adalah salah satu hal yang begitu krusial karena terbukti sangat besar pengaruhnya, setiap perusahaan menginginkan karyawan melakukan pekerjaannya secara maksimal sesuai kemampuan untuk mencapai hasil kerja yang baik. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap dan pandangan bahwa pekerjaan yang di lakukan harus lebih baik dan berkualitas dari pelaksanaan sebelumnya. Oleh karena itu, kepuasan pengguna bisa menjadi penentu tingkat dari kinerja seseorang. Semakin baik kinerja pengguna, maka dapat menjadi ukuran dari keberhasilan dari penggunaan sistem tersebut.

Penggunaan sistem informasi *inaportnet* diharapkan dapat mempermudah dalam pengurusan izin bongkar muat perusahaan pelayaran batam. Dari pemaparan tersebut, maka peneliti ingin menganalisis lebih lanjut

dan melakukan penelitian yang sesuai dengan konsep *inaportnet* pada perusahaan pelayaran di batam untuk mengetahui kepuasan *user* serta dampak yang di timbulkan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar beikang, maksud kajian ini adalah untuk menganalisis penggunaan sistem informasi *inaportnet* terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran di kota batam.

2. Tinjauan Pustaka

Sistem informasi

Sistem informasi adalah suatu konsep sistem dalam suatu organisasi yang seharusnya mendukung fungsi-fungsi manajemen organisasi dari kegiatan-kegiatan strategis suatu organisasi dan menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal tertentu. (Sutabri, 2012).

Berdasarkan teori mengenai sistem informasi disimpulkan bahwa konsep ini merupakan serangkaian unsur yang memiliki hubungan serta tersusun pada pencapaian untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam mengambil suatu keputusan (*decision maker*)

Sistem informasi dikatakan berkualitas apabila memenuhi beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

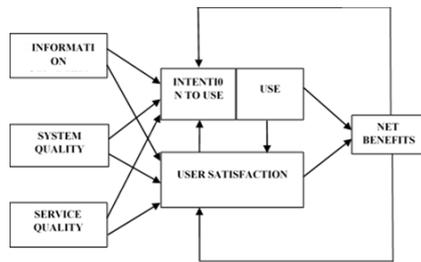
1. Keakuratan dan teruji kebenarannya
Sumber informasi harus terhindar dari permasalahan yang ditimbulkan atas kesalahan serta harus memiliki tujuan dan maksud yang jelas.
2. Kesempurnaan informasi
Informasi yang disusun dengan komplit dan adanya dilebihkan atau dikurangkan.
3. Tepat waktu
Informasi harus *on time* karena menjadi patokan dalam menentukan serta mengambil suatu keputusan.
4. Relevan
Informasi harus mempunyai *value* positif yang tinggi, karena apabila suatu informasi tersebut di butuhkan maka akan dapat diberikan secara cepat.

Model Kesuksesan Delone dan MClean

Konsep tersebut merupakan implementasi suatu model yang dipakai untuk melihat kesuksesan pada suatu sistem informasi, model ini terkenal sederhana namun dianggap memiliki validitas yang cukup oleh para peneliti. Model ini diciptakan berdasarkan kajian empiris serta teoritis dari sistem informasi yang terbentuk sekitaran tahun 1970-an dan 1980-an.

Pada tahun 2003 Delone bersama partnernya mengembangkan serta menempurnakan model yang ia

buat yang telah dipublikasikan sebelumnya di tahun 1992.



Gambar 1: Updated Delone & Mclean 2003 LS Success Model (modified)

Berikut merupakan pengelompokan dari setiap item-item tersebut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem adalah kualitas kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem informasi (Urbach & Muller, 2011). Memperhatikan kinerja sistem, yaitu bagaimana kinerja perangkat keras, perangkat lunak, strategi dan program sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas sistem yang dibahas adalah keakuratan dan efisiensi informasi yang dibuat oleh SIKEU. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas sistem adalah:

a. Mudah digunakan (*Ease of Use*)

Apabila konsep dari sistem informasi bertujuan dalam pemenuhan kepuasan *user* dengan kemudahan dalam pemakaian sistem informasi tersebut maka disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi tersebut tinggi. Dalam hal ini kemudahan yang ditawarkan tidak hanya berbentuk kemudahan belajar dan menggunakan sistem saja, tetapi juga pada penyelesaian kerja serta tugas, dibandingkan dengan operasi manual penggunaan sistem memudahkan seseorang dalam bekerja.

b. Integrasi (*Integration*)

Jika sistem pada organisasi sudah terintegritasi maka akan semakin memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Integrasi data ditandai dengan seluruh data dari setiap bagian dapat dihubungkan pada data lain.

c. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Di sini, konsep sistem informasi menunjukkan atau menjelaskan bahwa sistem yang berjalan berkualitas baik. Fleksibilitas adalah semacam keunggulan sistem informasi untuk melakukan perubahan yang relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa puas jika sistem fleksibel untuk memenuhi kebutuhan keinginan pengguna.

d. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses menjadi faktor poin dalam kualitas sistem informasi. Apabila sistem mempunyai kecepatan memadai maka dikatakan bahwa sistem tersebut layak dan mempunyai kualitas yang optimal. Adanya kecepatan akses dapat menambah kepuasan *user* dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut.

e. Keamanan (*Security*)

Suatu sistem akan dikatakan baik apabila tingkat pengamanannya dapat dipercaya. Keamanan ini dapat terlihat menggunakan data *user* yang telah *disave* pada sistem informasi. Kerahasiaan harus selalu diutamakan sehingga orang lain tidak bisa melakukan akses data *user* secara bebas dan semauanya.

f. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang mempunyai kualitas yang baik adalah yang dapat dipercaya serta layak digunakan, keandalan tersebut yaitu terletak pada ketahanan sistem dari berbagai kerusakan serta kesalahan yang dapat timbul. Keandalan ini harus dapat melayani kebutuhan *user* tanpa mengganggu kenyamanan dari pemakaian sistem tersebut.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi yaitu bentuk keluaran atas penggunaan sistem oleh *user* hal ini dapat digambarkan bahwa kualitas dari informasi yang dirasakan oleh user dilihat melalui tingkat keakuratan informasi, relevansi, kelengkapan, penyajian format, dan ketepatan waktu. Poin dari ukuran kualitas informasi dari Delone & Mclean adalah:

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi dikatakan baik jika memiliki informasi yang lengkap. Maksudnya disini adalah informasi yang dibutuhkan *user* dalam mengambil suatu keputusan. Kelengkapan informasi mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh *user* serta dapat memuaskan *user* dan mampu menggunakan sistem secara berkala dari sistem informasi tersebut.

b. Relevan (*Relevance*)

Mutu pada suatu informasi dikatakan baik jika relevan dan sesuai dengan keperluan *user* atau dengan kata lain informasi memiliki nilai bagi *user*. Relevansi ini dibutuhkan oleh setiap pengguna sesuai kebutuhannya dan saling berbeda satu sama lain.

c. Akurat (*Accurate*)

Informasi dihasilkan harus secara akurat hal ini mengingat bahwa tingkat keakuratan menjadi penting bagi pengambilan keputusan *user*. Maksud dari informasi akurat disini adalah, bebas dan terhindar dari berbagai macam kesalahan, tidak bias serta menyesatkan. Akurat disini berarti juga kejelasan yang tercermin dari informasi yang diberikan. Informasi harus akurat hal ini berdasarkan dari sumber yang diterima oleh *user* yang kemungkinan besar akan terjadi banyak gangguan yang mampu mengubah serta merusak dari informasi tersebut.

d. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi yang sampai ke penerima tidak boleh terlambat karena suatu informasi yang tidak *up date* tidak memiliki nilai bagi pengguna. Hal ini didasarkan pada logika apabila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal. Oleh sebabnya dikatakan bahwa kualitas informasi yang baik adalah informasi yang dihasilkan berdasarkan ketepatan waktu.

e. Format

Penyediaan sistem informasi yang memudahkan pemahaman pengguna yang diberikan oleh sistem akan mencerminkan kualitas yang baik. Jika informasi disajikan sebagai permintaan, output dianggap berkualitas baik dan memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memperoleh dan memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem. Ketentuan format ini akan mengacu pada penyajian yang diberikan kepada pengguna.

3. Kualitas layanan (*Service quality*)

Kualitas layanan adalah suatu bentuk pelayanan yang di peroleh *user* dari *developer* sistem informasi. layanan harus di perbarui secara berkala dan masukan dari *user* harus dibenahi apabila terjadi permasalahan antara lain sebagai berikut:

a) Jaminan (*Assurance*)

Penjaminan terkait keahlian teknisi ketika membangun sistem informasi yang berkualitas, dimana sistem tersebut bisa menjamin kelancaran pekerjaan *user*.

b) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian pengembang sistem informasi kepada user pada saat *user* mengajukan pertanyaan terkait sistem informasi yang dibangun.

4. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah tanggapan dan umpan balik yang dihasilkan oleh *user* setelah menggunakan sistem TI. Sikap *user* terhadap

sistem informasi adalah kriteria subjektif yang menentukan seberapa besar *user* menyukai sistem yang dipakai.

Kepuasan Pengguna

Definisi pengguna sistem informasi adalah tanggapan yang dihasilkan oleh *user* setelah menggunakan sistem tersebut. Adanya kepuasan *user* menjadi bentuk filosofi pada konsep *marketing* kepuasan *user* akan mewakili dari salah satu indikator untuk melihat dan memperhatikan berhasil atau tidaknya setiap pembaruan dan implementasi sistem aplikasi informasi pada suatu organisasi.

Berikut merupakan faktor indikator yang dapat digunakan dalam melihat dan memperhatikan kepuasan *user* menurut (Farida, 2014), yaitu:

- a. Pengalaman, aktivitas yang sudah selesai atau dialami sehingga bisa terlaksana Tingkatkan kepuasan.
- b. Harapan pengguna, yaitu kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi yang digunakan.
- c. Kebutuhan, hubungan antara kebutuhan atau keperluan dengan aplikasi yang digunakan, saat semua terpenuhi maka akan terjadi kepuasan.

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu bentuk dari hasil implementasi suatu proses yang mengacu serta di ukur selama durasi waktu yang telah ditentukan berdasar pada kesepakatan yang ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016). Suatu kinerja yang baik akan menunjukkan rasa yang bertanggung jawab disetiap tugas yang dilakukan atau dikerjakan. Dampak dari penggunaan sistem informasi kepada individu pengguna (*individual impact*) di artikan sebagai penilaian bahwa penggunaan pada sistem tertentu dapat dipercaya dalam meningkatkan kinerjanya. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi dari keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dari penggunaan sistem informasi (Setyo B & Rahmawati, 2015). Semakin tinggi tingkat kepuasan seseorang maka semakin tinggi pula kinerja pribadinya (Suartha & Sudiadnyani, 2015)

a. Indikator Kinerja Karyawan

Berikut adalah poin-poin dari indikator kinerja karyawan menurut (Sriwidodo & Haryanto, 2010) ia memaparkan suatu penjelasan berikut ini:

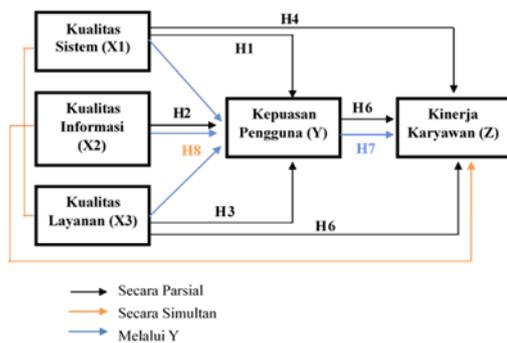
1. Kualitas hasil pekerjaan. Kualitas pekerjaan dilihat pada ketepatan waktu (*on time*), ketelitian dalam bekerja dan kerapian hasil pengerjaan yang dilakukan.

2. Kuantitas hasil pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jenis pekerjaan serta durasi yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.
3. Pengertian terhadap pekerjaan. Dapat dilihat dari mengerti atau tidaknya pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kemampuannya selama bekerja.
4. Kerja sama, Bentuk kerja sama yang dimaksud yaitu bisa atau tidaknya pegawai melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk mencapai target yang telah di buat sebelumnya.

Sistem *Inaportnet*

Menurut Permenhub RI No. PM 157 Tahun 2015 tentang penggunaan *inaportnet* dalam pelayanan kapal dan angkutan barang di pelabuhan. Mempertimbangkan dengan hati-hati bahwa untuk lebih efisien dan efektif menyediakan layanan kapal dan kargo dengan partisipasi otoritas pelabuhan dan pemangku kepentingan melalui sistem layanan tunggal berbasis internet yang terintegrasi, jika berlaku, Permenhub harus ditentukan sehubungan dengan penerapan *Inaportnet* ini untuk pelayanan pelabuhan ke kapal. dan angkutan barang untuk memutuskan dan menetapkan Permenhub tentang penerapan *Inaportnet* dalam pelayanan kepelabuhanan untuk kapal dan barang.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2: Kerangka Penelitian

Hipotesis

H₁: Apakah ada pengaruh kualitas sistem *Inaportnet* terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan pelayaran di kota Batam

H₂: Apakah ada pengaruh kualitas informasi sistem *Inaportnet* terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan pelayaran di kota Batam

H₃: Apakah ada pengaruh kualitas layanan sistem *Inaportnet* terhadap kepuasan pengguna pada

perusahaan pelayaran di kota Batam

H₄: Apakah ada pengaruh kualitas sistem *Inaportnet* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan karyawan di kota Batam

H₅: Apakah ada pengaruh kualitas informasi sistem *Inaportnet* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran di kota Batam

H₆: Apakah ada pengaruh kualitas layanan sistem *Inaportnet* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran di kota Batam

H₇: Apakah ada pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna pada sistem *inaportnet* di perusahaan pelayaran di Kota Batam

H₈: Apakah ada pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan pelayaran di Kota Batam

H₉: Apakah ada pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna secara simultan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran di Kota Batam.

3. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi *Inaportnet* pada perusahaan pelayaran di Kota Batam. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 133 responden. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Maka, penentuan karakteristik sampel yang diambil adalah Karyawan perusahaan pelayaran di Kota Batam yang diberikan *Jobdesk* menggunakan sistem informasi *Inaportnet* paling sedikit dua kali yang berjumlah 133 orang.

Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dari total populasi. Dalam menentukan sampel penelitian menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Dimensi sampel / jumlah responden

N = Dimensi populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan ilustrasi yang masih ditolerir.

Dalam rumus Slovin terdapat syarat bagaikan berikut:

Nilai e= 0, 1 (10%) populasi dalam jumlah besar

Nilai e= 0, 05 (5%) populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi Sebanyak 200 pengguna, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan sebesar 5%. Hasil dari perhitungan bisa dibulatkan supaya mencapai kesesuaian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

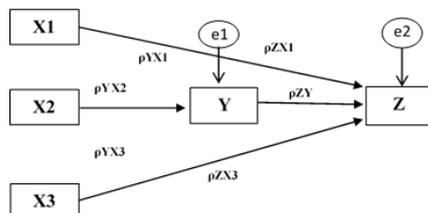
$$\frac{200}{1 + 200 \left(0.05 \right)^2} = 133,33 \quad (2)$$

Hasil perhitungan jumlah sampel memakai rumus Slovin diatas, hingga sampel diambil ialah sebanyak 133.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisi jalur (*path analysis*). *Path analysis* merupakan penelitian tentang adanya sebab dan akibat antara variabel yang mempengaruhi dan di pengaruhi hipotesis (Sugiyono, 2017). Hasil dari pengumpulan data melalui penyebaran kuesiner kemudian di tabulasikan distribusi frekuensi tiap variabel. Setelah data diolah, kemudian melakukan analisis agar menghasilkan suatu kesimpulan dari permasalahan yang ada.

Penelitian ini menggunakan lima variabel, antara lain tiga variabel eksogen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Satu variabel mediasi yaitu Kepuasan pengguna; serta satu variabel endogen yaitu kinerja karyawan. Analisis jalur merupakan pengembangan dari regresi linier ganda yang membantu menyederhanakan pengujian hipotesis dari hubungan yang relatif rumit antar variabel.



Gambar 3: Diagram Jalur

Persamaan Struktural:

$$Y = \rho_{YX1} + \rho_{YX2} + \rho_{YX3} + e1 \quad (3)$$

$$Z = \rho_{ZX1} + \rho_{ZX3} + \rho_{ZY} + e2 \quad (4)$$

Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel penelitian ini adalah Kualitas sistem (X1), Kualitas informasi (X2), Kualitas layanan (X3), Kepuasan pengguna (Y), Kinerja karyawan (Z)

4. Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas berperan buat mengetahui kevalidan penanda dari tiap statment dalam kuisisioner (Arikunto 2012). Hasil penelitian akan dikatakan valid apabila terjadi persamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang diteliti. Buat menguji validitas bisa dicoba memakai SPSS tipe 26, nilai korelasi diperoleh valid apabila nilai r hitung > r table.

TABLE I

REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan	
Kualitas Sistem Informasi (X1)	Ease of Use	X1.1.1 mudah untuk dioperasikan pengguna	0.597	0.1432	Valid
		X1.1.2 Memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan	0.653		
		X1.1.3 Mudah digunakan dibandingkan penggunaan sistem manual	0.628		
		X1.1.4 Efisien dalam pengurusan perizinan	0.653		
	Integration	X1.2.1 Sistem terintegrasi dengan baik	0.720		
		X1.2.2 Data terintegrasi dan terhubung dengan pihak terkait	0.687		
	Flexibility	X1.3.1 Mengakomodir keperluan perizinan	0.661		
		X1.3.2 Menyediakan layana sesuai kebutuhan	0.712		
		X1.3.3 Dapat melakukan perubahan data	0.659		
	Respon Time	X1.4.1 Memiliki kecepatan akses yang baik	0.707		
		X1.4.2 Memiliki kecepatan akses yang optimal	0.586		
		X1.4.3 Memiliki kualitas yang optimal.	0.636		
	Security	X1.5.1 sistem keamanan yang memadai	0.667		
		X1.5.2 Kerahasiaan data terjamin aman	0.660		
	Reliability	X1.6.1 Terhindar dari kesalahan pada saat penggunaan	0.687		
X1.6.2 Dapat di percaya serta iayak untuk digunakan.		0.654			
X1.6.3 Meyakini tanpa adanya gangguan		0.571			
Kualitas Informasi (X2)	Completeness	X2.1.1 Keiengkapan informasi yang disajikan dengan baik	0.549	0.1432	Valid
		X2.1.2 Informasi dapat digunakan secara berkeanjutan.	0.521		
		X2.1.3 Keiengkapan informasi mencakup semua informasi yang	0.624		

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan	
	Relevance	dibutuhkan			
		X2.2.1 Hasil pengoiahan data sesuai kebutuhan	0.578		
	Accurate	X2.2.2 Informasi yang reievan	0.553		
		X2.3.1 Data yang di hasiikan akurat dan terpercaya	0.599		
		X2.3.2 Data yang di hasiikan tidak ada kesaiahan	0.463		
	Timeiness	X2.3.3 Informasi yang dihasiikan jeias	0.431		
		X2.4.1 Informasi yang dihasiikan up to date	0.507		
		X2.4.2 mudah untuk tindak lanjut daiam pengurusan perijinan	0.527		
	Format	X2.4.3 Informasi yang dihasiikan tepat waktu	0.496		
		X2.5.1 Tampilan mudah dipahami	0.558		
		X2.5.2 Tampilan menu utama memudahkan pengguna	0.561		
		X2.5.3 Fitur yang ada memudahkan untuk menciptakan dokumen	0.372		
Assurance		X3.1.1 Sistem inaportnet dapat dipercaya	0.726	0.1432	Valid
		X3.1.2 Menjamin kelancaran pengguna	0.687		
Empathy	X3.2.1 Mudah menyampaika keluhan	0.738			
	X3.2.1 Tersedia email untuk menangani keluhan	0.755			
Kualitas layanan (X3)	Pengalaman	Y.1.1 Puas dengan iayanan sistem	0.700	0.1432	Valid
		Y.1.2 puas dalam pengurusan perizinan	0.642		
		Y.1.3 puas dengan kualitas sistem	0.656		
	Harapan Pengguna	Y.2.1 Penggunaan Sistem sesuai dengan harapan pengguna	0.665		
		Y.2.2 Kuaiitas iayanan sesuai dengan harapan pengguna	0.625		
		Y.2.3 Kuaiitas data sesuai dengan harapan pengguna	0.538		
	Kebutuhan	Y.3.1 Kuaiitas iayanan sesuai dengan kebutuhan	0.712		
		Y.3.2 Kuaiitas sistem sesuai dengan kebutuhan saya	0.658		
		Y.3.3 Kuaiitas informasi sesuai dengan kebutuhan saya	0.606		
Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas hasil pekerjaan	Z.1.1 Mempermudah pekerjaan	0.610	0.1432	Valid
		Z.1.2 Meningkatkan hasil pekerjaan	0.708		
		Z.1.3 Hasil pekerjaan menjadi lebih akurat	0.648		
	Kuantitas hasil pekerjaan	Z.2.1 Mempermudah penyelesaian jumah target pekerjaan	0.676		
		Z.2.2 Penyelesaian pekerjaan tepat waktu	0.667		
		Z.2.3 Mampu melakukan pekerjaan	0.681		
	Pengertian terhadap pekerjaan	Z.3.1 mampu melakukan pekerjaan	0.733		
		Z.3.2 Mampu menghasilkan data dan informasi	0.597		
		Z.3.3 mampu mengoperasikan sistem	0.652		

Reliabilitas

Realibilitas ialah perlenkapan ukur yang dipakai untuk mengukur kuesioner yang ialah penanda dari variabel ataupun konstruk. Kuesioner bisa dikatakan reliable ataupun profesional bila jawaban terhadap persoalan merupakan tidak berubah- ubah dari waktu ke waktu. Seberapa tidak berubah- ubah penanda pada variabel yang hendak diukur dengan uji reliabilitas (Ghozali 2012). Pada riset ini, uji reliabilitas memakai metode Resep *Alpha Cronbach* serta memakai program SPSS Statistics tipe 26. Apabila penanda kuesioner mempunyai nilai *Alpha Cronbach* > dari 0,6 hingga variabel tersebut reliabel. Apabila penanda kuesioner mempunyai nilai *Alpha Cronbach* < dari 0, 6 hingga variabel tersebut tidak reliabel. Hasil perhitungan Cronbach Alpha (α) setiap variabel dengan alat bantu SPSS versi 26.0 dengan hasil rekapitulasi sebagai berikut ini:

TABLE 2
REKAPITULASI HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Reliabilitas		Kesimpulan
	Alpha Cronbach	Cut off Alpha Cronbach	
Kualitas Sistem (X1)	0.917	0.60	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0.799	0.60	Reliabel
kualitas layanan (X3)	0.701	0.60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.825	0.60	Reliabel
Kinerja Karyawan(Z)	0.841	0.60	Reliabel

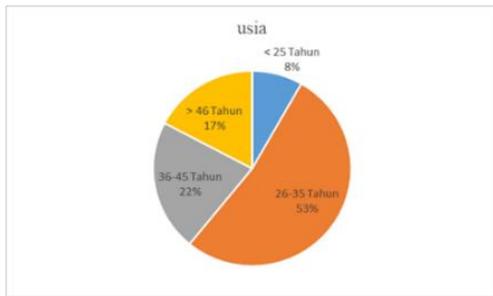
(Sumber olah data, 2021)

Statistik Deskriptif

Karakteristik responden ialah identitas responden yang memberikan respon terhadap penelitian dengan judul “Analisis Penggunaan Sistem Informasi *Inaportnet* Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Pelayaran Di Kota Batam” Responden dalam penelitian ini adalah pada karyawan di beberapa Perusahaan yang menggunakan sistem *Inaportnet* sebanyak 133 responden. Karakteristik responden akan memberikan gambaran mengenai responden yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, pendidikan, jenis kelamin.

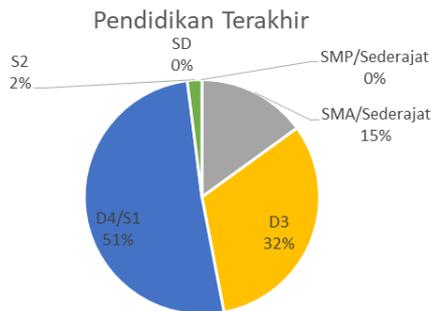
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar berikut dapat disimpulkan bahwa diketahui jumlah responden usia < 25 tahun sebanyak 11 orang atau 8%, usia responden 26-35 tahun sebanyak 70 orang atau 53%, usia responden 36-45 tahun sebanyak 29 orang atau 22%, usia responden > 46 Tahun sebanyak 23 orang atau 17%.



Gambar 4: Berdasarkan Usia

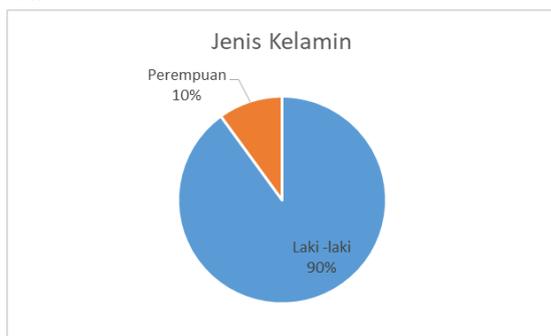
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Gambar 5: Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu 20 responden (15%) dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat, 42 responden (32%) dengan tingkat pendidikan terakhir D3, dan 68 responden (51%) dengan tingkat pendidikan terakhir D4/S1, 3 responden (2%) dengan tingkat pendidikan terakhir S2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

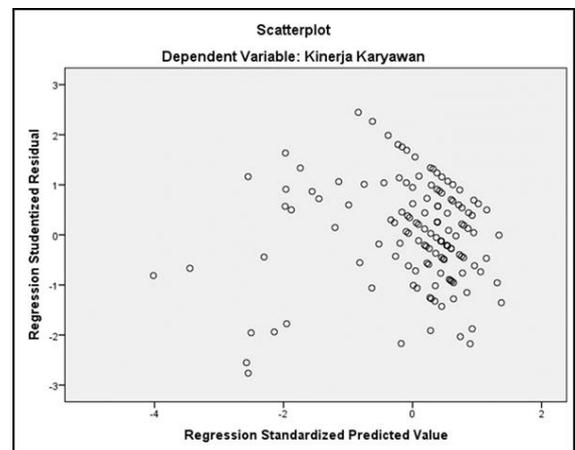
Pada penelitian ini diketahui jika karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui jumlah responden pria sebanyak 120 orang atau 90% dan jumlah responden wanita adalah sebanyak 13 orang atau 10%.

Hasil Uji Asumsi Klasik-Heterokedastisitas

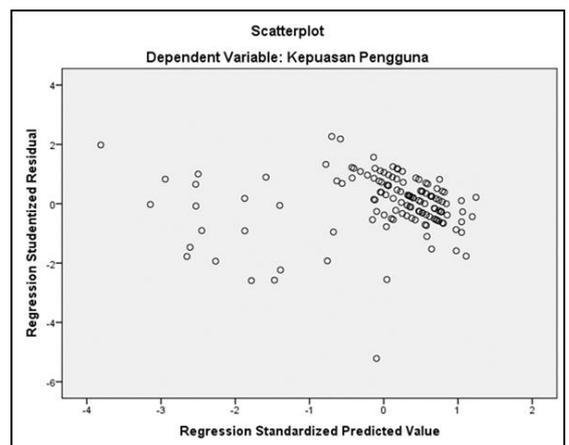
Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menunjukkan

bahwa ketidaksamaan varians untuk semua pengamatan. Jika varians tetap, maka disebut homoskedastisitas.

Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu metode grafik plot (scatterplot). Dasar analisis scatterplot adalah jika ada pola tertentu seperti pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka kemudian mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas tetapi jika tidak ada pola jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Kedua gambar dibawah menerangkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 7: Hasil Uji Heterokedastisitas persamaan pertama



Gambar 8: Hasil Uji Heterokedastisitas persamaan kedua

Hasil Uji Analisis Jalur

a. Uji analisis jalur I

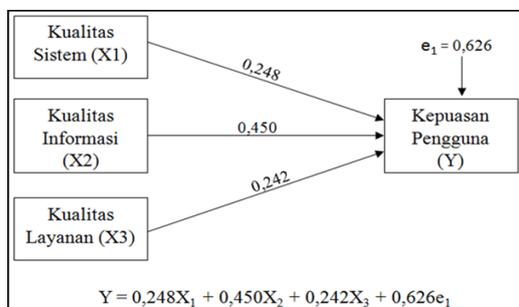
Uji *Path Analysis* model pertama disusun untuk mendapatkan nilai beta baru dari variable kualitas sistem sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan

kualitas layanan (X3) yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hasil analisis *Path Analysis* model pertama adalah sebagai berikut:

TABLE 3
HASIL UJI ANALISIS JALUR PERTAMA

Variabel Endogen	Variabel Eksogen	Beta	t	Sig	Pengaruh
Y	X1 kualitas sistem	0,248	3,87	0,001	Signifikan
Kepuasan pengguna	X2 kualitas informasi	0,450	6,302	0,001	Signifikan
	X3 kualitas layanan	0,242	3,432	0,001	Signifikan
R = 0,780					
R Square = 0,608			t tabel = 1,979		
Adjusted R Square = 0,599			F tabel = 2,44		
F Hitung = 66,756					

(Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021)



Gambar 9: Hasil Jalur Model I

b. Uji analisis jalur II

Uji *path analisis* model kedua disusun untuk mendapatkan nilai beta baru dari variable kualitas sistem sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), kepuasan pengguna (Y) yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Z). Hasil analisis *path analisis* model kedua adalah sebagai berikut :

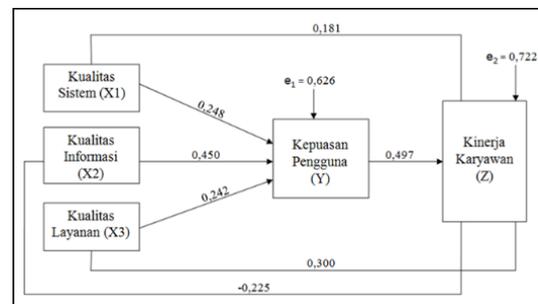
TABLE 4
HASIL ANALISIS JALUR 2

Variabel Endogen	Variabel Eksogen	Beta	t	Sig	Pengaruh
Z Kinerja Karyawan	X1 kualitas sistem	0,181	2,309	0,023	Signifikan
	X2 kualitas informasi	-0,225	-2374	0,019	Signifikan
	X3 kualitas layanan	0,300	3,520	0,001	Signifikan
Y kepuasan pengguna	Y kepuasan pengguna	0,497	4,873	0,000	Signifikan
R = 0,691					
R Square = 0,478			t tabel = 1,979		
Adjusted R Square = 0,461			F tabel = 2,44		
F Hitung = 29,270					

(Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021)

Gambar 10: Hasil Jalur Model II

c. Analisis jalur (Path Analysis)



Gambar 11: Hasil Analisis Jalur

Gambar di atas menjelaskan kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dan dampaknya terhadap kinerja pengguna Karyawan (Z). Selain mencari efek langsung, Anda juga dapat mencari efek tidak langsung antara berbagai variabel, yaitu efek tidak langsung kualitas sistem (X1) melalui kepuasan pengguna (Y) terhadap kinerja karyawan (Z), kualitas (X2) melalui pengguna kepuasan (Y) Dampak tidak langsung terhadap kinerja karyawan (Z), kualitas pelayanan (X3) melalui dampak tidak langsung kepuasan pengguna (Y) terhadap kinerja karyawan (Z), dapat dilihat besarnya nilai kesalahan dan yang pertama dan kedua model Nilai jalur koefisien setiap variabel bebas ke variabel terikat dalam struktur.

Pembahasan

1) Kualitas Sistem Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, koefisien jalur pengaruh variabel strategis kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah 0,248. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 3,870 lebih besar dari t tabel = 1,979 atau nilai sig t = 0,00 lebih kecil dari = 0,05. Hasil penelitian ini serupa dengan yang dilakukan oleh Dianat, et,al (2019) dimana kualitas

sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2) **Kualitas Informasi Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil survei, koefisien jalur pengaruh variabel strategi kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,450. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 6,320 dari t tabel = 1,979 atau nilai $\text{sig } t = 0,00$ lebih kecil dari = 0,05. Temuan penelitian ini serupa dengan yang dilakukan oleh Rohani & Hati (2018) bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3) **Kualitas layanan Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil survei, koefisien jalur pengaruh variabel strategi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah 0,242. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 3,432 lebih kecil dari t tabel = 1,979 atau nilai $\text{sig } t = 0,001$ lebih kecil dari = 0,05. Temuan penelitian ini serupa dengan yang dilakukan oleh Suhendro (2016) yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna.

4) **Kualitas Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien jalur pengaruh variabel strategis kualitas sistem terhadap kinerja pegawai sebesar 0,181. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan pelayaran di Batam. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 2,309 lebih besar dari t tabel = 1,979 atau nilai $\text{sig } t = 0,023$ lebih kecil dari = 0,05. Hasil penelitian ini serupa dengan yang dilakukan oleh Tulodo dan Solicin (2019) bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

5) **Kualitas Informasi Inaportnet Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil survei diperoleh koefisien jalur pengaruh variabel strategi kualitas informasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,225. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi strategi kualitas informasi yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,225 atau 22,5%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas informasi berdampak serius terhadap kinerja staf Perusahaan Pelayaran Kota Batam. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 2,374 dari t tabel = 1,979 atau $\text{sig } t = 0,093$ lebih kecil dari = 0,05.

6) **Kualitas layanan Inaportnet Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil survei, koefisien jalur pengaruh variabel strategi kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,300. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi strategi kualitas informasi memiliki dampak langsung terhadap kinerja karyawan. 0,300 atau 30,0%. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kinerja staf Perusahaan Pelayaran Kota Batam. Hal ini dibuktikan karena nilai t operasi = 3,520 lebih besar dari t tabel = 1,979 atau lebih kecil dari nilai $\text{sig } t = 0,001 = 0,05$. Hasil investigasi ini serupa dengan yang dilakukan Rohani & Hati (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

7) **Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna**

Selain dampak langsung, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan juga secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, besarnya pengaruh variabel kualitas sistem secara langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna adalah 0,486. Hal ini juga terlihat dari nilai t hitung uji Sobel = 4,871 dan lebih besar dari t tabel = 1,960. Semakin baik penerapan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, semakin baik pula kepuasan pengguna. Kinerja karyawan meningkat seiring dengan meningkatnya kepuasan pengguna.

8) **Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Simultan**

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan strategi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, diperoleh nilai yang lebih besar dari nilai $F = 66,756$ yang dihitung dengan uji F pada taraf signifikansi 0,000. F tabel = 2,67 Pengguna sistem Inaportnet akan merasa puas bila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan baik. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,608 yang berarti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 60,8%.

9) **Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan, Serta Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Karyawan Secara Simultan**

Berdasarkan hasil survei untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan, nilai $F = 29,270$, F tabel = 2,44 lebih besar. Ketika pengguna puas dengan penggunaan sistem Inaportnet, mereka tahu bahwa

itu akan meningkatkan kinerja karyawan mereka saat menyelesaikan tugas.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan peneliti terhadap semua data yang diperoleh, maka peneliti dapat menarik kesimpulan:

1. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di perusahaan pelayaran Batam. Semakin baik penerapan kualitas sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna. Di sisi lain, implementasi kualitas sistem yang buruk mengurangi kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perusahaan pelayaran di Batam. Semakin baik penerapan kualitas informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna. Di sisi lain, jika implementasi kualitas informasi tidak baik, kepuasan pengguna akan rendah.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan pelayaran di kota Batam. Semakin baik penerapan Kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, apabila kualitas layanan tidak baik maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun.
4. Kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap kinerja staf Perusahaan Pelayaran Kota Batam. Semakin baik penerapan sistem mutu maka kinerja pegawai semakin baik. Di sisi lain, jika penerapan sistem mutu buruk, tingkat kinerja staf akan diturunkan kinerja karyawan akan menurun.
5. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan pelayaran di Batam. Semakin baik penerapan kualitas informasi maka semakin baik pula kinerja pegawai. Di sisi lain, penerapan kualitas informasi yang buruk dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan pelayaran di Batam. Semakin baik kualitas layanan, semakin baik kinerja karyawan. Sebaliknya, kualitas pelaksanaan pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kinerja pegawai.
7. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berdampak besar terhadap kinerja karyawan Perusahaan Pelayaran Kota Batam melalui kepuasan pengguna. Semakin baik penerapan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, maka semakin baik pula kepuasan pengguna. Kinerja karyawan meningkat seiring dengan meningkatnya kepuasan pengguna.

8. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berdampak besar pada kepuasan pengguna Perusahaan Pelayaran Kota Batam pada saat yang bersamaan. Jika kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan baik, pengguna sistem Inaportnet dapat merasa puas.
9. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan perusahaan transportasi di kota Batam. Dapat dilihat bahwa ketika pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem Inaportnet maka akan meningkatkan kinerja pegawai. ketika pengguna pekerjaannya.

Daftar Pustaka

- A. Delone & Mclean (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems / Spring 2003*, Vol. 19, No. 4, pp. 9–30
- B. Dianat, Adeli, Jafarabadi & Karimi (2019) User-centred web design, usability and user satisfaction: The case of online banking websites in Iran, *Jurnal Applied Ergonomics, Volume 81 November*. Elsevier
- C. Edison, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- D. Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- E. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan
- F. Rohani, K., & Hati, S. W. (2018). Mengukur Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Enterprise Resources Planning (Erp) Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT Unisem Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 191-205.
- G. Setyo, D.B& Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 47-59
- H. Sriwiodo, U., & Haryanto, A. B. (2010). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan.
- I. Suarta, I. M., & Sudiadnyani, I. O. (2015). Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta. *Prosiding*

Simposium Nasional Akuntansi, 183-200.

- J. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv Alfabeta.
- K. Suhendro. D (2016) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada Koperasi di Kota Pematang Siantar, *Jurasik- Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika* Volume 1 (1), ISSN 2527-5771
- L. Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarapers.
- M. Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- N. Tulodo, A.R. & Solichin, A. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10 (1), 25 - 43.
- O. Urbach, N., & Muller, B. (2011). The Update Delone And Mclean Model Of Information Systems Success. 1-18